

Zadání bakalářské práce

Student:

Lenka Wolfová

Studijní program:

B6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

6208R062 Marketing a obchod

Téma:

Měření spokojenosti zákazníků se službami cestovní kanceláře

Customer Satisfaction Measurement with Travel Agency Services

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Charakteristika cestovní kanceláře
 3. Teoretická východiska měření spokojenosti se službami
 4. Metodika výzkumu
 5. Analýza výsledků měření spokojenosti
 6. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb – efektivně a moderně. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.

HORNER, Susan; SWARBROOKE, John. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. 488 s. ISBN 80-247-0202-9.

KOZEL, Roman. Moderní marketingový výzkum. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 280 s. ISBN 80-247-0966-X.

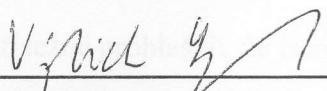
Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

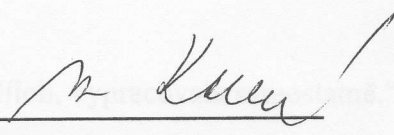
Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.**

Datum zadání: 21.11.2008

Datum odevzdání: 07.05.2009




doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry


prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty